

紛争解決等業務に関する四半期報告

2019年10月1日から

2019年12月31日まで

特定非営利活動法人
証券・金融商品あっせん相談センター

1 苦情処理手続の実施状況

(1) 苦情処理手続の受付件数（当四半期の状況）

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前四半期の 未済	既済		未済	
		当四半期の 新受分	前四半期の 未済分	当四半期の 新受分	前四半期の 未済分
219	186	160	134	59	52
405		294		111	

(2) 苦情処理手続の類型別の内訳件数（当四半期の既済事件）

(単位：件)

類 型	終 了 事 由 の 別								
	不開始	解決	移行	不応諾	不調	その他	小 計	移送	計
説明義務	0	53	92	0	0	0	145	0	145
適合性	0	5	6	0	0	0	11	0	11
断定	0	6	4	0	0	0	10	0	10
誤認	0	2	0	0	0	0	2	0	2
強引	0	12	2	0	0	0	14	0	14
虚偽	0	1	1	0	0	0	2	0	2
売買取引	0	66	9	0	0	0	75	0	75
事務処理	0	29	0	0	0	0	29	0	29
会社不満	0	6	0	0	0	0	6	0	6
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	0	180	114	0	0	0	294	0	294

(3) 苦情処理手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当四半期の既済事件）

(単位：件)

所要期間	件数
1月未満	144
1月以上－3月未満	83
3月以上－6月未満	41
6月以上	26
計	294

2 紛争解決手続の実施状況

(1) 紛争解決手続の受付件数（当四半期の状況）

(単位：件)

受付事件内訳					
新受	前四半期の未済	既済		未済	
		当四半期の新受分	前四半期の未済分	当四半期の新受分	前四半期の未済分
115	139	7	127	108	12
254		134		120	

(2) 紛争解決手続の類型別の内訳件数（当四半期の既済事件）

(単位：件)

	成 立		見込みなし	双方の離脱	一方の離脱	その他	小計	不応諾	移送	計
	和解	特別調停								
説明義務	106	0	6	0	2	1	115	0	0	115
適合性	7	0	3	0	0	0	10	0	0	10
断定	0	0	2	0	1	0	3	0	0	3
誤認	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
売買取引	3	0	1	0	0	0	4	0	0	4
事務処理	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1
助言内容不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	118	0	12	0	3	1	134	0	0	134

(3) 紛争解決手続（不応諾及び移送を除く。）の所要期間（当四半期の既済事件）

（単位：件）

所要期間	件数
1月未満	1
1月以上－3月未満	61
3月以上－6月未満	72
6月以上－1年未満	0
計	134

3 苦情の代表的な事例及び紛争の事例

（代表的な苦情事例）

- ・ 当法人が保有している外国国債の売却を理事会で決定した。購入した証券会社に売却を依頼したが、売却できないと言われ、その理由の開示もない。納得できない。
- ・ 証券会社担当者とその上司が自宅に来て、投資信託を勧誘された。高齢なので取引はしないと断っていたが、強くお願いされ話を聞かざるを得なかった。男二人に居座られ、仕方なく預り金としてあった800万円で投資信託を買い付けた。その後によく考えてみたが強引に買わされたようで納得できない。元に戻してほしい。
- ・ 2年前に夫から株式を相続し、保有していた。これまで株式の投資経験はなかったが、今年になって証券会社の担当者から頻繁に株式売買の勧誘があり、担当者が言うままに売買を繰り返した。子どもに相談して売買を止めたが、それまでの頻繁な売買により多額の委託手数料を支払わされた。株式の投資経験がない高齢者に対するこのような営業姿勢に憤りを覚える。

（紛争事例は別紙参照）

4 他の指定紛争解決機関その他の者との連携の状況

以下の指定紛争解決機関の担当者との間で、適宜、情報交換を実施している。

- ・ 一般社団法人全国銀行協会
- ・ 一般社団法人日本損害保険協会
- ・ 一般社団法人生命保険協会

以 上